



TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Numero revisione	Data revisione	Motivo revisione
Rev. 3	04/08/2026	Revisione tecnica

Art.1. DEFINIZIONI

Nell'ambito delle presenti Condizioni Generali, si intende per:

- **"Cliente"**: il destinatario dei Servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali;
- **"Condizioni Generali"**: le seguenti condizioni contrattuali relative ai Servizi (come di seguito definiti), unitamente alle sezioni descrittive dell'oggetto della fornitura ("Sezioni"); le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale dei contratti stipulati fra il Partner e il Cliente in relazione ai Servizi ("Contratto");
- **"Parsec 3.26"**: società che produce e manutiene la suite SEP, composto da un insieme di moduli applicativi per la gestione delle Amministrazioni Pubbliche, erogato altresì in modalità Software as a Service (SaaS);
- **"Partner"**: il rivenditore dei Servizi oggetto delle presenti Condizioni;
- **"Software"**: le applicazioni di proprietà di Parsec 3.26 oggetto delle presenti Condizioni;
- **"Servizi"**:
 - Servizi Professionali: le attività di analisi, progettazione, attivazione, configurazione, formazione, consulenza, assistenza e manutenzione erogate da Parsec 3.26 per supportare il Cliente nell'utilizzo del Software;
 - Software as a Service (SaaS): i Software ed i servizi che sono erogati al Cliente da piattaforma esternalizzata (cd. Cloud) e gestita da Parsec 3.26.

Art.2. EFFICACIA

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali sono efficaci a partire dal 07/04/2025 e si applicano, fino a modifica delle stesse, a tutti i Contratti relativi ai Servizi sottoscritti dal Cliente successivamente alla predetta data.

Art.3. ADEGUAMENTO E RINNOVO

- 3.1 Parsec 3.26 si riserva la facoltà di proporre un adeguamento delle tariffe e/o canoni dei Servizi in ragione, tra l'altro, di:
- migliorie e/o realizzazione di nuove funzionalità del Software e/o di Servizi personalizzati per il Cliente;
 - eventuali accordi specifici con il Partner e/o il Cliente;
 - maggiori volumi di dati o traffico per i servizi SaaS, hosting, housing;



- eventuale incremento dell'indice ISTAT.

3.2 Il Cliente si obbliga a comunicare tramite PEC a Parsec o al Partner, in accordo con la scrittura contrattuale in essere tra Parsec 3.26 e il singolo cliente, qualora non intenda rinnovare i Servizi per l'anno successivo.

Art.4. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

- 4.1 Parsec 3.26 garantisce che i Servizi erogati dalla stessa saranno prestati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnico-professionale, secondo gli standard qualitativi stabiliti dalle procedure del sistema di gestione della qualità conformi alla norma ISO/IEC 9001 e dal sistema di gestione della sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001.
- 4.2 Parsec 3.26 non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste nelle presenti Condizioni Generali. Il Partner sarà l'unico ed esclusivo responsabile di previsioni difformi e/o in conflitto con le presenti Condizioni Generali eventualmente contenute nel Contratto.
- 4.3 Parsec 3.26 non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente per interruzione dei Servizi dovuti a cause indipendenti dalla propria volontà quali, a titolo esemplificativo, scioperi, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative, cause di forza maggiore ecc.
- 4.4 Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave per i quali non è previsto alcun limite di responsabilità, Parsec 3.26 risponderà dei soli danni diretti cagionati dalla stessa al Cliente in conseguenza dell'esecuzione dei Servizi, entro il limite del corrispettivo annuo del Servizio che è oggetto di reclamo. I corrispettivi convenuti per i servizi riflettono tale ripartizione del rischio tra Parsec 3.26 ed il Cliente.
- 4.5 Parsec 3.26 non potrà inoltre essere ritenuta responsabile ai sensi delle presenti Condizioni Generali, nel caso in cui: (i) i Servizi non vengano utilizzati dal Cliente in modo conforme alle presenti Condizioni Generali; (ii) i Servizi vengano utilizzati dal Cliente o da terze parti in modo illecito, illegittimo o, comunque, non conforme agli scopi di cui alle presenti Condizioni Generali; (iii) il danno e/o la violazione siano causati dal Partner, dal Cliente o da eventuali servizi o prodotti di terze parti.

Art.5. RESPONSABILITÀ TECNICHE

- 5.1 Parsec 3.26 declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento del sistema informativo interno del Cliente alle specifiche tecniche indicate nel predetto documento Piattaforme Supportate. Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nelle specifiche di cui sopra è tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta, tramite PEC, affinché sia possibile valutare congiuntamente gli opportuni interventi.
- 5.3 In ogni caso, Parsec 3.26 Srl non è soggetta ad alcun obbligo di sorveglianza nei confronti delle attività svolte dal Cliente e/o da terzi dal medesimo autorizzati relativamente al corretto e lecito utilizzo dei servizi messi a loro disposizione e pertanto in nessun caso Parsec 3.26 Srl può essere ritenuta responsabile per danni diretti e/o indiretti causati dall'impiego dei dati, informazioni, allegati immessi nei server dal cliente o da soggetti dallo stesso autorizzati. In nessun caso Parsec 3.26 Srl può essere ritenuta responsabile dei danni causati da malfunzionamenti non direttamente imputabili alla stessa, né per l'uso improprio della soluzione da parte del Cliente. Parsec 3.26 Srl non si assume alcuna obbligazione rispetto alle licenze fornite

Parsec 3.26 S.r.l.

www.parsec326.it
parsec326@legalmail.it
CF/P.IVA/N. iscr. Reg. Imp. 03791010758
REA LE - 245379
Cap.soc. € 270.000 I.V.

Sede Centrale

Via del Platano 7
73020 Cavallino (LE)
lecce@parsec326.it
(+39) 0832 228477

Sede di Roma

roma@parsec326.it
Sede di Milano
milano@parsec326.it
Sede di Foggia
foggia@parsec326.it



Azienda iscritta all'Albo Riscossori sez. seconda - art.53 comma 1, D.Lgs. N.446/1997



da terzi, né rispetto alla scelta e/o organizzazione dei locali e/o delle attrezzature predisposte al Cliente per utilizzare i prodotti e/o servizi acquistati. Parsec 3.26 Srl non garantisce che il servizio o i software utilizzati per erogare il servizio risponderanno a requisiti o esigenze del Cliente ulteriori rispetto a quanto stabilito nell'offerta, nel contratto o in ogni ulteriore documentazione parimenti valida ai sensi della normativa vigente, né che le componenti software saranno esenti in assoluto da eventuali bug o errori.

Art.6. PROPRIETA' INTELLETTUALE

- 6.1 Parsec 3.26 è legittima titolare del Software, del know-how, delle metodologie e delle tecniche di elaborazione dei dati impiegati ed è titolare di ogni altro diritto di proprietà intellettuale inerente i Servizi oggetto delle presenti Condizioni Generali.
- 6.2 Il Cliente si obbliga a:
- (a) limitare al proprio personale - che ne abbia la necessità per motivi di servizio - la conoscenza e l'uso del Software, dei Servizi e della relativa documentazione, e adottare tutte le misure atte ad assicurarne e garantirne la necessaria segretezza e riservatezza in conformità al successivo art. 13, in modo che non siano pregiudicati i diritti di proprietà intellettuale di Parsec 3.26;
 - (b) non consentire l'uso dei Software, dei Servizi e/o della documentazione a terzi.
- 6.3 Per quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali valgono, in particolare, le disposizioni di cui alla L. 22.4.1941 n. 633 e ss.mm.

Art.7. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

- 7.1 Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte le presenti Condizioni Generali o i diritti e gli obblighi derivanti dalle stesse, salvo diversi accordi specifici con Parsec 3.26
- 7.2 Parsec 3.26 potrà subappaltare, in tutto o in parte, i Servizi previsti dalle presenti Condizioni Generali, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

Art.8. TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 8.1 In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679, "GDPR") e alla relativa normativa di attuazione (di seguito congiuntamente "**Normativa Privacy**"), il Cliente è (e rimane) unico Titolare del trattamento dei dati personali che potrebbero essere trattati ai fini dell'esecuzione dei Servizi.
- 8.2 Qualora, nell'ambito dello svolgimento dei Servizi oggetto delle Condizioni Generali, emerga la necessità di effettuare per conto del Cliente un trattamento di dati personali ai sensi della Normativa Privacy, il Cliente si obbliga sin da ora a: (i) nominare il Partner quale responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR e mediante apposito atto di nomina in allegato al Contratto; a (ii) comunicare al Partner le categorie di dati oggetto di trattamento. Il Cliente autorizza sin da ora il Partner ad utilizzare Parsec 3.26 quale sub-responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28.2 del GDPR. Il Responsabile ed il sub-responsabile opereranno secondo le istruzioni e le misure tecniche ed organizzative indicate, rispettivamente, nel separato atto di nomina e sub-nomina.



- 8.3 Qualora, ai sensi del secondo comma dell'Art.7 del presente Contratto, ci si avvalga di subappaltatori per lo svolgimento dei Servizi, il Cliente autorizza sin da ora a nominare tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento.

Art.9. GESTIONE DEGLI INCIDENTI

- 9.1 Parsec 3.26 informa il Cliente di qualsiasi apprezzabile evento che incida negativamente sulla capacità di svolgere i Servizi di propria competenza, specificati nelle Condizioni Generali, in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di apprezzabili incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione, da parte del Cliente, delle relative procedure di gestione o di emergenza.

Art.10. ANALISI DEI RISCHI INFORMATICI

Parsec 3.26 si impegna a trasmettere, su richiesta del Cliente, o quando le variazioni delle condizioni di rischio informatico lo richiedano, un rendiconto aggiornato riguardante il rischio informatico dei Servizi erogati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno per il processo di analisi dei rischi.

Art.11. SISTEMA DI GESTIONE DEI DATI

Parsec 3.26 si impegna a rendere conoscibile al Cliente la documentazione inerente il proprio sistema di gestione dei dati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno.

Art.12. SICUREZZA E RISERVATEZZA DI DATI E INFORMAZIONI.

Le parti adottano tutte le iniziative organizzative e gli strumenti necessari atti a proteggere la riservatezza dei dati, dei documenti (anche contrattuali) e delle notizie di qualunque natura, attinenti l'attività, l'organizzazione aziendale, i clienti e i fornitori delle stesse (l'“**Informazione**”, o anche le “**Informazioni**”) e garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di società da esse incaricate tratteranno come riservata ogni Informazione della quale venissero a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto. In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di Parsec 3.26, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei predetti obblighi di riservatezza compiuti dal proprio personale o da persone dallo stesso comunque autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare le Informazioni.

12.1 L'obbligo di riservatezza riguarda le Informazioni e ogni dato acquisito o conosciuto nello svolgimento dei Servizi a favore del Cliente. In particolare, ciascuna parte si impegna a:

- (a) garantire che le Informazioni acquisite siano utilizzate unicamente per le finalità di cui al Contratto;
- (b) mantenere riservata e strettamente confidenziale qualsiasi Informazione ricevuta dall'altra parte e a garantire che nessuna di tali Informazioni venga divulgata a terzi estranei al presente rapporto contrattuale, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte dell'altra parte;



(c) distruggere o restituire i documenti, le Informazioni e i dati ricevuti e non più necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, in caso di richiesta dell'altra parte e, comunque, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, dandone tempestiva comunicazione per iscritto.

- 12.2 Le parti mantengono la titolarità con riferimento alle Informazioni eventualmente comunicate all'altra parte; in particolare il Cliente mantiene la titolarità connessa ai propri dati, fermo restando quanto disposto dalle leggi in materia.
- 12.3 Non sono considerati riservati i dati e le notizie che sono o divengono di pubblico dominio per causa diversa dalla rivelazione effettuata dalla parte tenuta alla riservatezza, dal personale ad essa riferibile, da suoi consulenti o rappresentanti.
- 12.4 Parsec 3.26 ed il Partner si impegnano a osservare la policy di sicurezza informatica del Cliente, ove presente, per quanto applicabile. A tal fine, il Cliente mette previamente a disposizione di Parsec 3.26 e del Partner per loro valutazione una copia aggiornata della documentazione relativa alla policy di sicurezza informatica.
- 12.5 Parsec 3.26 recepisce le seguenti linee guida **ISO/IEC 27018 per i responsabili del trattamento PII nel cloud pubblico**:

General

È politica aziendale rispettare per intero tutte linee guida ISO/IEC 27018 per i responsabili del trattamento PII nel cloud pubblico per garantire al cliente una maggiore sicurezza e riservatezza dei dati.

A.1 Consenso e scelta

A.1.1. Obbligo a cooperare per il rispetto dei diritti delle persone alla protezione dei propri dati personali.

I sistemi SaaS garantiscono al cliente di poter adempiere ai propri obblighi di rispetto dei diritti delle persone alla protezione dei dati personali attraverso sistemi di anonimizzazione e offuscamento che possono essere richiamati all'esigenza.

A.2 Legittimità e specificazione della finalità

A.2.1 Scopo del Public cloud PII processor

I dati sono utilizzati esclusivamente per adempiere agli obblighi contrattuali

A.2.2 Uso commerciale da parte del Public cloud PII processor

I dati sono utilizzati esclusivamente per adempiere agli obblighi contrattuali



A.3 Limitazione della raccolta

Parsec conserverà all'interno delle proprie strutture, i dati solo ed esclusivamente per il periodo contrattuale e per l'arco temporale relativo alla dismissione del servizio salvo casi particolari che obblighino l'azienda a prolungare i tempi di conservazione (es. indagini dell'autorità giudiziaria).

A.4 Minimizzazione dei dati

A.4.1 Cancellazione sicura di file temporanei

Parsec si impegna ad implementare politiche di cleaning - cancellazione sicura di tutti i dati e file temporanei.

A.5 Limiti all'uso, al mantenimento e alla divulgazione

A.5.1 Notifica di divulgazione di dati personali

Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di ogni obbligo di legge, i vostri dati personali potranno essere comunicati in Italia e all'interno dell'Unione Europea a enti pubblici e privati, a seguito di ispezioni verifiche o indagini prescritte da un'autorità giudiziaria. Qualora l'Autorità Giudiziaria lo prescriva, tale divulgazione non le verrà notificata.

A.5.2 Registrazione delle divulgazioni di dati personali

I sistemi di estrazione dati di Parsec, registreranno tutte le estrazioni di dati attraverso sistemi di logging e conservando tali dati per due (2) anni.

A.6 Accuratezza e qualità

Nessun controllo rileva ai fini di questo principio privacy.

A.7 Apertura, trasparenza e informativa

A.7.1 Notifica del trattamento di dati personali da parte di sub-fornitori

L'eventuale necessità sopravvenuta in seguito all'avvio del servizio di demandare a soggetti terzi (non già comunicati) il trattamento dei dati personali, sarà oggetto di comunicazione al cliente con modalità definite all'interno della nomina ex art 28 Reg. UE 2016/679.

A.8 Partecipazione e accesso dell'individuo



Nessun controllo rileva ai fini di questo principio privacy.

A.9 Accountability

A.9.1 Notifica di violazione di dati personali

Le procedure di gestione ISO 27001 garantiscono il corretto approccio alla gestione di eventuali incidenti nel rispetto anche del nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR). In caso di Data Breach, verranno attivate le procedure volte a garantire al cliente una tempestiva conoscenza della violazione e le azioni volte a mitigarne le conseguenze.

A.9.2 Periodo di conservazione per politiche amministrative di sicurezza

In ragione del suo sistema ISO 9001 e ISO 27001, Parsec garantisce tutte le sue politiche di sicurezza e procedure amministrative sono mantenute per un periodo specifico di cinque (5) anni dopo la sostituzione (anche per effetto di un aggiornamento).

A.9.3 Restituzione, trasferimento e dismissione di dati personali

Di seguito si riportano le procedure di dettaglio sulla reversibilità del servizio SaaS attraverso il quale il Cliente, in previsione della cessazione del rapporto contrattuale con il CSP, è in grado di recuperare tutti i propri dati memorizzati dal servizio.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, per qualsiasi motivo, Parsec 3.26 si impegna a:

1. Restituire – o possibilmente a distruggere, a scelta del Cliente – tutti i Dati di sua proprietà, in un formato aperto e leggibile. L'operazione sarà svolta senza costi, su richiesta del Cliente comunicata tramite PEC a parsec326@legalmail.it indicando il numero di contratto in essere almeno 3 mesi prima della cessazione. Parsec 3.26 fornirà al Cliente un piano di dismissione in cui verranno indicati i moduli da dismettere e le date dei vari step di dismissione (dalla consegna alla distruzione definitiva degli archivi). Il cliente, entro 10 giorni potrà inviare comunicazioni o richieste relative alle modalità di dismissione.
2. Decorso inutilmente il termine di dieci giorni lavorativi dalla ricezione della PEC senza che il Cliente abbia formulato osservazioni o impartito diverse istruzioni, Parsec darà esecuzione al Piano di Dismissione secondo le modalità e le tempistiche ivi indicate rendendo disponibili i dati per il download. Il suddetto termine decorrerà dalla data della ricevuta di avvenuta consegna della PEC contenente il documento.
3. Il Cliente lavorerà attivamente con Parsec e/o con il Partener al fine di facilitare il recupero dei dati.
4. Parsec 3.26 provvederà a fornire, come previsto dal piano di dismissione, un account FTP Secure all'interno del quale sarà presente la Banca dati del servizio oggetto di reversibilità. L'account sarà disponibile al Cliente per un periodo di 30 gg
5. Parsec 3.26 garantirà che il Cliente potrà continuare ad utilizzare i Dati, senza interruzione, direttamente o con l'assistenza di un altro fornitore di servizi.
6. Su richiesta, e previo eventuale pagamento di costi aggiuntivi, Parsec 3.26 ricaricherà i dati del Cliente nel sistema selezionato, fermo restando che è responsabilità del Cliente assicurarsi che questo sia totalmente compatibile.
7. Su richiesta del Cliente, il Fornitore darà un ulteriore supporto tecnico al Cliente e/o a una terza parte da lui designata per la reversibilità.

Parsec 3.26 S.r.l.

www.parsec326.it
parsec326@legalmail.it
CF/P.IVA/N. iscr. Reg. Imp. 03791010758
REA LE - 245379
Cap.soc. € 270.000 I.V.

Sede Centrale

Via del Platano 7
73020 Cavallino (LE)
lecce@parsec326.it
(+39) 0832 228477

Sede di Roma

roma@parsec326.it
Sede di Milano
milano@parsec326.it
Sede di Foggia
foggia@parsec326.it



Azienda iscritta all'Albo Riscossori sez. seconda - art.53 comma 1, D.Lgs. N.446/1997





8. Al termine del periodo di salvaguardia previsto dal piano di dismissione salvo che il Cliente abbia richiesto per iscritto, prima della scadenza del suddetto termine, una diversa tempistica ovvero la proroga del periodo di salvaguardia, Parsec provvederà a cancellare tutti i dati di riferimento del cliente mediante processi di cancellazione sicura dei dati.

A.10 Sicurezza delle informazioni

A.10.1 Confidenzialità o accordi di riservatezza.

Tutte le persone che operano sotto il controllo di Parsec e che hanno accesso a dati personali sono soggette a obblighi di riservatezza. Tali obblighi permangono anche dopo lo scadere dei termini contrattuali.

A.10.2 Limitazione alla creazione di copie cartacee

La stampa di materiale contenente dati personali è limitata a quanto necessario per adempimenti contrattuali.

A.10.3 Controllo e tracciatura del ripristino dei dati

Parsec implementa una procedura volta a garantire la tracciabilità e il controllo delle operazioni di ripristino dei dati. Il log relativo alle attività di ripristino dei dati contengono almeno il nome del soggetto che ha effettuato l'attività, una descrizione dei dati ripristinati e i dati che sono stati ripristinati manualmente.

A.10.4 Protezione dei dati su media localizzati fuori dalla sede

Parsec non tratta spostamento di informazioni tramite spostamento di media (supporti) fisici (es. hard disk).

A.10.5 Uso di media e device portatili non criptati

Parsec non tratta spostamento di informazioni tramite spostamento di media (supporti) fisici (es. hard disk).

A.10.6 Crittografia delle PII trasmesse su reti pubbliche di trasmissione dati

Parsec adotta tecniche di crittografia volte a tutelare i dati personali trasmessi su reti pubbliche

A.10.7 Dismissione sicura di materiale cartaceo



Parsec adotta politiche di smaltimento e distruzione secondo standard ISO 27001 che garantiscono la dimissione sicura di materiale cartaceo.

A.10.8 Uso esclusivo degli ID utente

Tutti gli utenti che hanno accesso ai sistemi aziendali, sono identificati univocamente all'interno del database e pertanto è possibile identificare ogni azione che viene effettuata all'interno del sistema in maniera certa.

A.10.9 Registro degli utenti autorizzati

È costantemente aggiornato l'elenco degli utenti abilitati/disabilitati che hanno accesso ai sistemi e di conseguenza ai dati. Tale sistema garantisce la possibilità di risalire ad azioni intraprese anche da utenti al momento disabilitati(es. perché non più appartenenti all'organizzazione aziendale).

A.10.10 Gestione degli ID utente

Gli identificativi degli utenti non più attivi a sistema non sono riassegnabili ad altri utenti.

A.10.11 Misure contrattuali

Parsec definisce con i clienti cui fornisce servizi cloud delle clausole contrattuali volte a tutelare i dati degli stessi. I dati dei clienti non saranno utilizzati da Parsec solo per attività richieste dal cliente.

Eventuali modifiche relative alle misure di sicurezza già descritte in questo documento e schede tecniche allegate, saranno comunicate al cliente. Le suddette clausole non potranno subire modifiche unilaterali da Parte di Parsec.

A.10.12 Trattamento dei dati personali da parte dei sub-fornitori

Il trattamento di dati del cliente da parte di sub-fornitori di Parsec è soggetto alle stesse garanzie presenti nel contratto principale tra Parsec e il cliente. Il sub-fornitore non può modificare unilateralmente tali condizioni e garanzie.

A.10.13 Accesso ai dati su spazi di storage precedentemente utilizzato

Parsec assicura che nessun cliente possa avere visibilità dei dati se non quelli di sua pertinenza.

A.11 Conformità alla privacy



A.11.1 Localizzazione geografica dei dati personali

I server su cui Parsec conserva i dati sono localizzati all'interno dello spazio economico europeo.

A.11.2 Destinazione prevista delle PII

Parsec implementa controlli sui dati tali da assicurarsi che gli stessi giungano alla destinazione prefissata.

ART.12 COMPLIANCE ALLA NORMATIVA SULLA TUTELA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Parsec 3.26 ha implementato un Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati Personali (MOPD), che garantisce standard elevati di protezione dei dati personali.

Art.13. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante anche in futuro sul Contratto, nonché sui corrispettivi in esso previsti, sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle imposte sul reddito e patrimoniali dovute da Parsec 3.26.

Art.14. MODIFICHE

Qualora ne ricorrano le esigenze per ragioni connesse a sopravvenute modifiche normative o aziendali oppure a seguito dell'evoluzione del software e dei servizi, Parsec 3.26 avrà facoltà di modificare le presenti Condizioni Generali. In tal caso, il Cliente avrà a disposizione 30 giorni dalla ricezione della comunicazione relativa alle suddette modifiche per esprimere eventuali considerazioni in merito. Decorso tale termine, in mancanza di eventuali osservazioni in merito, le predette modifiche si intenderanno accettate.

Art.15. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa alle presenti Condizioni Generali è esclusivamente competente il Foro di Lecce, con espressa rinuncia a ogni foro alternativo o concorrente.

SEZIONE (A) – Servizi di manutenzione Ordinaria

Art.16. OGGETTO DEL SERVIZIO

Parsec 3.26 S.r.l.
www.parsec326.it
parsec326@legalmail.it
CF/P.IVA/N. iscr. Reg. Imp. 03791010758
REA LE - 245379
Cap.soc. € 270.000 I.V.

Sede Centrale
Via del Platano 7
73020 Cavallino (LE)
lecce@parsec326.it
(+39) 0832 228477

Sede di Roma
roma@parsec326.it
Sede di Milano
milano@parsec326.it
Sede di Foggia
foggia@parsec326.it



Azienda iscritta all'Albo Riscossori sez. seconda - art.53 comma 1, D.Lgs. N.446/1997



Parsec 3.26 si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio **"Servizio di manutenzione Ordinaria"**, alle condizioni indicate nei successivi articoli.

Art.17. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

17.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria verrà erogato da Parsec 3.26 si compone di:

1. La manutenzione correttiva finalizzata alla "rimozione" di eventuali malfunzionamenti del Software e alla predisposizione di una nuova release, comprensiva della descrizione delle correzioni apportate, che Parsec 3.26 renderà disponibile a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.
2. La manutenzione normativa che prevede l'"aggiornamento" del software necessario per adeguarsi a mutate disposizioni legislative, regolamentari o amministrative intervenute nel periodo contrattuale. In caso contrario, varrà quanto previsto al successivo comma.
3. La manutenzione migliorativa per il "potenziamento" del Software, consistente nella predisposizione di quei miglioramenti e/o implementazioni che Parsec 3.26 renderà di sua iniziativa disponibili per tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi.

Per i prodotti erogati in SaaS ciascun rilascio sarà documentato, comunicato preventivamente e attivato centralmente da Parsec 3.26 e immediatamente disponibile.

17.2 Il Servizio di manutenzione ordinaria comprende le sole prestazioni sopra elencate in relazione all'ultima release del Software resa disponibile da Parsec 3.26. Qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, risultano escluse le seguenti prestazioni:

- (a) modifiche del Software richieste dal Cliente;
- (b) formazione al personale del Cliente;
- (c) attività di data entry;
- (d) i costi di telefonia sostenuti dal Cliente;
- (e) i costi per la connessione ad Internet sostenuti dal Cliente;
- (f) gli interventi svolti su infrastruttura locale / Datacenter del Cliente riguardante dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a Parsec 3.26 o estranei all'oggetto della fornitura (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
- (g) l'eventuale installazione, avviamento e l'attivazione di nuovi rilasci Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise);
- (h) il salvataggio dei dati presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente prima di installare nuovi rilasci e l'eventuale successivo ripristino qualora non sia possibile accedere alle funzionalità del Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise);
- (i) le eventuali attività conseguenti alla modifica della configurazione del Software difforme a quanto descritto nei manuali operativi effettuata dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui.

Conseguentemente, qualsiasi altro intervento richiesto dal Cliente che non rientri in quanto sopra dettagliato dovrà essere valutato da Parsec 3.26 ed oggetto di specifica offerta.

Art.18. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

18.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria viene erogato nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 in via telematica.

Parsec 3.26 S.r.l.

www.parsec326.it
parsec326@legalmail.it
CF/P.IVA/N. iscr. Reg. Imp. 03791010758
REA LE - 245379
Cap.soc. € 270.000 I.V.

Sede Centrale

Via del Platano 7
73020 Cavallino (LE)
lecce@parsec326.it
(+39) 0832 228477

Sede di Roma

roma@parsec326.it
Sede di Milano
milano@parsec326.it
Sede di Foggia
foggia@parsec326.it



Azienda iscritta all'Albo Riscossori sez. seconda - art.53 comma 1, D.Lgs. N.446/1997





Art.19. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 19.1 Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nel Software, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto via PEC o e-mail. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore, benché gradita, non potrà essere utilizzata per il calcolo dei livelli di servizio. A richiesta di Parsec 3.26, il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessaria per riprodurre, diagnosticare e correggere l'errore.

Art.20. NUOVE VERSIONI DEL SOFTWARE

Parsec 3.26 potrà predisporre nuove versioni del Software o sviluppi di moduli aggiuntivi o aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza; tali nuove versioni potranno essere proposte al Cliente, a fronte di corrispettivi aggiuntivi, di volta in volta formalizzati a mezzo di separati accordi.

SEZIONE (B) – Servizi forniti per la fruizione di Software as a Service

Art.21. OGGETTO DEL SERVIZIO / DISCIPLINA PER SOLUZIONI DI ALTRE AZIENDE FORNITE DA PARSEC

21.1 Parsec 3.26 si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i moduli della suite SEP in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "**servizio SaaS**") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo contrattuale.

21.2 Talvolta Parsec potrà fornire, su richiesta del cliente, soluzioni prodotte da altre aziende con le quali vige un rapporto di partnership. Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di Parsec 3.26 Srl, il Cliente, per sé o per i terzi cui ha consentito l'accesso al servizio, dà atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti e/o link e/o manuali d'uso esclusivamente per l'uso stabilito nell'offerta/contratto e nel perseguimento esclusivo di finalità legittime alla luce della normativa vigente. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di ogni responsabilità di Parsec 3.26 Srl

Art.22. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 22.1 Il servizio SaaS consente al Cliente di utilizzare i moduli dell'applicazione SEP attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio SaaS, e fino alla scadenza contrattuale, Parsec 3.26 utilizzerà CSP qualificati ACN (Cloud service provider). I Datacenter su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.
- 22.2 Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace AGID, è conforme alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016) e rispetta le "Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella pubblica amministrazione" (DigitPA 2012).



- 22.3 I dati del Cliente sono memorizzati sui sistemi storage in forma cifrata. La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer).
- 22.4 Il servizio SaaS si compone di:
- (a) Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, dei moduli applicativi del software oggetto di fornitura;
 - (b) Hosting ed erogazione di soluzioni applicative su CSP qualificati ACN (Cloud service provider) messa a disposizione da Parsec 3.26 e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati;
 - (c) Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
 - (d) Disaster recovery geografico a garanzia del ripristino del servizio.
- 22.5 Nell'ambito del servizio SaaS, Parsec 3.26 fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria (descritto nell'Art.17) comprensivo delle attività di aggiornamento dei moduli applicativi attivati, all'ultima versione rilasciata e disponibile. Qualora richiesto dal Cliente, vengono erogati i servizi opzionali di Restore dei dati da Backup.

Art.23. LIVELLI DI SERVIZIO

- 23.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- a) Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con uptime per il 99,50 % del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
- 23.2 I servizi professionali in genere erogati sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il portale di Trouble Ticketing <https://sam.parsec326.it> è utilizzabile per inviare le richieste di assistenza ed è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:00 entro le 2 ore lavorative successive. L'operatore l'analizza e classifica per livello di gravità. Le tipologie previste sono riconducibili a:
- a) manutenzione correttiva: alle segnalazioni classificate come GRAVI (uno o più servizi sono completamente bloccati oppure nessun servizio SaaS è bloccato, ma le funzionalità critiche di uno o più moduli dell'applicazione non sono disponibili o sono malfunzionanti) sarà fornita la soluzione del problema - anche temporaneamente tramite l'adozione di workaround. Lo stato di avanzamento delle richieste sottomesse è consultabile da portale;
 - b) manutenzione normativa ordinaria: prevede il rilascio degli aggiornamenti in tempo utile per garantire la regolare operatività in funzione della data imposta dalla nuova disposizione;
 - c) assistenza utente: l'utente viene ricontattato da un consulente Parsec 3.26, via telefono o e-mail, con tempestività, sulla base della richiesta. Eventuali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti purché di rapida e semplice comprensione. Qualora la richiesta comporti un'attività riconducibile a formazione o ad una specifica esigenza di configurazione funzionale, il consulente proporrà al Cliente la pianificazione di un intervento dedicato.
 - d) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di Parsec 3.26 concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.

Art.24. ACCESSO AI DATI DEI SERVIZI.



- 24.1 Parsec 3.26 riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti all'Art.25, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo.
- 24.2 Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a Parsec 3.26 tramite portale di Trouble Ticketing <https://sam.parsec326.it> e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.
- 24.3 Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:
- (a) non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
 - (b) non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di Parsec 3.26;
 - (c) non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali, di Parsec 3.26;
 - (d) assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da Parsec 3.26.
- 24.4 Gli oneri economici connessi agli accessi sono carico del Cliente.

Art.25. REPORT E PENALI

- 25.1 Su richiesta del Cliente è prevista la consegna di un report, funzionale alla verifica dei Service Level Agreement (SLA) contrattualmente convenuti all'Art.23. La consegna del report avrà frequenza pari al **"periodo oggetto di valutazione"** previsto dal contratto.
- 25.2 Eventuali penali, ambo le parti, saranno definite nel contratto stipulato con il singolo cliente.

Art.26. LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente Art.23 non sono applicabili (e conseguentemente non possono essere richieste le relative penali) in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

- derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
- derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da Parsec 3.26 (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
- derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da Parsec 3.26 o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
- derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento Piattaforme Supportate;



- derivanti da input, istruzioni o argomenti erranei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. numero utenti in eccesso) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
- derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.23;
- dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di Parsec 3.26 (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter AWS sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter AWS;
- In ogni caso, Parsec 3.26 Srl non è soggetta ad alcun obbligo di sorveglianza nei confronti delle attività svolte dal Cliente e/o da terzi dal medesimo autorizzati relativamente al corretto e lecito utilizzo dei servizi messi a loro disposizione e pertanto in nessun caso Parsec 3.26 Srl può essere ritenuta responsabile per danni diretti e/o indiretti causati dall'impiego dei dati, informazioni, allegati immessi nei server dal cliente o da soggetti dallo stesso autorizzati. In nessun caso Parsec 3.26 Srl può essere ritenuta responsabile dei danni causati da malfunzionamenti non direttamente imputabili alla stessa, né per l'uso improprio della soluzione da parte del Cliente. Parsec 3.26 Srl non si assume alcuna obbligazione rispetto alle licenze fornite da terzi, né rispetto alla scelta e/o organizzazione dei locali e/o delle attrezzature predisposte al Cliente per utilizzare i prodotti e/o servizi acquistati. Parsec 3.26 Srl non garantisce che il servizio o i software utilizzati per erogare il servizio risponderanno a requisiti o esigenze del Cliente ulteriori rispetto a quanto stabilito nell'offerta, nel contratto o in ogni ulteriore documentazione parimenti valida ai sensi della normativa vigente, né che le componenti software saranno esenti in assoluto da eventuali bug o errori.

Art.27. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

- (a) il supporto del personale dell'Ente necessario a Parsec 3.26 per l'attivazione del servizio SaaS;
- (b) la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
- (c) ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
- (d) la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
- (f) la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta con Parsec 3.26.

Art.28. ESCLUSIONI

Il servizio SaaS non include attività di:

- (a) formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
- (b) ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
- (c) consulenze sistemistiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento Piattaforme Supportate.



Art.29. TERMINE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a mezzo PEC l'intenzione di non rinnovare il servizio SaaS per l'annualità successiva, entro il termine stabilito nel contratto. In caso di mancato rinnovo del servizio SaaS, si precisa che sino al giorno della scadenza del contratto Parsec 3.26 continuerà ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di mancato rinnovo, Parsec 3.26 consegna al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio SaaS che esplicita il piano temporale, il formato con cui vengono consegnati i dati. Il processo di disattivazione del servizio SaaS prevede due scarichi di dati completi (uno di prova ed uno finale). Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di tecnici specializzati, finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, viene predisposto uno specifico ordine per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del Contratto, Parsec 3.26 e il Partner prestano l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS vengono conservati nei sistemi Parsec 3.26 per il periodo stabilito nel piano di dismissione, salvo differenti accordi o norme inderogabili di legge che dispongono diversamente. Decorso tale periodo vengono distrutti. La suddetta modalità ha lo scopo di tutelare i segreti industriali ed organizzativi di Parsec 3.26 nonché il diritto del Cliente di avere, in via permanente e continua, il pieno possesso dei propri dati nonché la certezza della cancellazione dai sistemi Parsec 3.26 al termine del periodo di salvaguardia. Per quanto attiene al processo di dismissione e cancellazione/restituzione dei dati si rimanda a quanto stabilito al paragrafo **"A.9.3 Restituzione, trasferimento e dismissione di dati personali"**.

ART.30. CORRISPETTIVO

- 30.1 Si precisa che il corrispettivo pattuito per i Servizi SaaS sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a Parsec 3.26, quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.